

## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA I OSIGURANIKA OSIGURANJA PRE ZAKLJUČENJA OSIGURANJA PRODUŽENE GARANCIJE

### Poslovno ime, pravna forma, sedište i adresa društva za osiguranje

UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 134g, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: UNIQA/Osiguravač).

### Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje

- Opšti uslovi za osiguranje imovine UNIQA neživotnog osiguranja a.d.o.,
- Posebni uslovi za osiguranje produžene garancije.

### Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

Positivno-pravni propisi Republike Srbije koji regulišu obligacione odnose i oblast osiguranja.

### Vreme važenja Ugovora

- Osiguravajuće pokrivanje, ukoliko drugačije nije navedeno, počinje prvog dana nakon isteka zakonske garancije proizvođača za period važenja ugovorene produžene garancije, za proizvod koji je predmet osiguranja i koji je kupljen nov.
- Osiguravajuće pokrivanje prestaje istekom 24 sata onog dana kada je isteklo 12, 24 ili 36 meseci produženog garantnog roka (zavisno da li je ugovoren period od 12, 24 ili 36 meseci).

### Rizici koji su pokriveni osiguranjem

(1) Osiguranjem zaključenim po ovoj polisi pruža se pokrivanje produžene garancije po isteku zakonske garancije proizvođača u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima Republike Srbije, pri čemu produžena garancija podrazumeva garanciju za ispravno funkcionisanje stvari po isteku zakonske garancije proizvođača.

(2) Osigurani finansijski gubici pokriveni su osiguravajućim pokrivenjem po ovim Posebnim uslovima ukoliko su nastali usled pružanja usluge produžene garancije koje je posledica ostvarenja jednog od sledećih rizika:

- U slučaju kvara ili oštećenja predmeta produžene garancije, uključujući i oštećenje koje potiče od nedostataka samog predmeta produžene garancije, a koji nedostaci se pokažu nakon isteka zakonske garancije proizvođača;
- U slučaju uništenja, kao i za slučaj da popravka tehnički ili objektivno nije moguća ili je ekonomski neisplativa (totalna šteta);
- Pod ekonomski neisplativom popravkom podrazumeva se popravka čiji je iznos veći od nabavne cene aparata umanjene za iznos amortizacije i vrednost ostatka.

(3) Samo šteta prouzrokovana električnim, elektronskim, elektromehaničkim ili mehaničkim pojavama, u okviru opreme biće pokrivena produženom garancijom.

### Isključenja u vezi s rizicima

- Iz obaveze osiguravača isključena je sledeća oprema i slučajevi:
  - oprema koja nikada nije bila pokrivena zakonskom garancijom proizvođača;
  - poljoprivredna motorna vozila;
  - plovila ili vazduhoplovi;
  - oštećenje potrošnih delova nastalih kao posledica njihove upotrebe, dodatna oprema i potrošni delovi kao što su sijalice, safiri, dijamanti, glavne stanice, itd;
  - oštećenja, kvarovi, propusti i greške koje se mogu pripisati spoljnim uzrocima (uzroci izvan aparata);
  - kvarovi koji proizilaze iz promena u odnosu na originalnu ugradnju i karakteristike opreme koju pokriva;
  - oštećenja i troškova nastalih prilikom transporta do servisa;
  - gumeni delovi (osim pečata vrata, koji su pokriveni);
  - promene koje su izvršili sami korisnici;
  - nepoštovanje instrukcija proizvođača;
  - kvarovi koji se tiču delova koji su u suprotnosti sa onima koje preporučuje proizvođač;
  - sadržaj artikala (namirnica, odeće, itd), i sve datoteke, softver ili podatke sadržane u hard diskovima;
  - postavljanje ugrađene opreme (opreme koja nije ugrađena od strane proizvođača ili servisa ovlašćenog ili odobrenog od strane Osiguranika);
  - štetu nastalu usled nepravilnog rukovanja, počev od neadekvatnog održavanja opreme i posledica istog;
  - popravke ili oštećenje osigurane opreme, nakon popravke sprovedene od strane pojedinaca, osim ukoliko nisu izvedeni od strane odobrenih servisera od strane prodavca ili proizvođača;
  - dodatni troškovi koji nastaju kao posledica izmena ili poboljšanja proizvoda;
  - naknada za utvrđivanje oštećenja i procenu visine popravke, ukoliko nije i neće biti izvršena popravka;
  - posledice građanskog rata, inostranih ratova, pobune, ili konfiskacija od strane vlasti;
  - šteta nastala prilikom izvršenja krivičnog dela, prekršaja, ili bilo koje druge protivpravne radnje od strane osiguranika ili bilo kog drugog lica;
  - posledice cepanja jezgra atoma;
  - promena slike koja proističe iz kvara piksela;
  - oštećenje usled starosti električnih komponenti osim ukoliko su iste originalno ugrađene od strane samog proizvođača;
  - oštećenje softvera, troškovi rekonstrukcije informativnog sistema i podataka koji se nalaze u memoriji centralne procesorske jedinice;
  - latentni defekti;

- štete nastale od korozije, oksidacije, formiranja rđe, začepljenja ili prljanja, ili od postepenog propadanja opreme;
- posledice nematerijalnog kvara, uključujući nematerijalne sabotaže;
- kvarova koji se odnose na dodatnu opremu, kao što su eksterne drenažne cevi ili kablovi napajanja, povezivanje kablova, antena, slušalice, perifernih uređaja (tastatura, miš, tableti, džojstici, itd), i konačno mrežne i komunikacijske periferije (modem, čvorište itd.);
- delovi i oštećenje od estetskog značaja, a koji ne utiču na samo korišćenje proizvoda i njegovu osnovnu namenu;
- komponente i rezervni delovi koji nisu odobreni od proizvođača;
- narušavanja privatnih podataka, softvera i datoteka a po osnovu koga može da dođe do zahteva za naknadu štete;
- štete koje su nastale namerno ili grubom nepažnjom.

Premija osiguranja se određuje na osnovu važećih Tarifa UNIQA neživotno osiguranje kojom su definisane okolnosti i parametri rizika koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Visima premije i način plaćanja premije definisani su ugovorom osiguranja i/ili računom. Na premiju osiguranja plaća se porez u iznosu od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja. Ukupna premija može se platiti u celosti ili u ratama. Iznos prve rate premije osiguranja uvećava se za iznos poreza na premiju neživotnih osiguranja, obračunatog za period trajanja osiguranja.

Ugovorom o osiguranju se može posebno ugovoriti devizna klauzula za definisanje sume osiguranja i premije osiguranja.

Ukoliko Ugovarač osiguranja ne plati ukupno obračunatu premiju ili njen deo u ugovorenom roku, Osiguravač može, pored glavnice da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

Premija osiguranja može se platiti na sledeći način, a po izboru Ugovarača osiguranja:

- Uplatom na šalteru banke ili pošte (uplatnicom ili virmanom),
- Elektronskom uplatom,
- Otkupnom pošiljkom,
- Posredstvom POS terminala (debitnom, revolving ili kreditnom karticom),
- Administrativnom zabranom,
- Trajnim nalogom,
- Direct debit-om.

### Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid odnosno pravo na odustanak od ugovora

Ako Ugovarač osiguranja premiju koja je dospela posle zaključenja ugovora ne plati do dospelosti, niti to učini neko drugo zainteresovano lice – ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, po isteku trideset dana od dana od kad je Ugovaraču osiguranja uručeno Osiguravačevu preporučeno pismo s obaveštenjem o dospelosti premije. Pri tome navedeni rok ne može isteći pre nego što protekne trideset dana od dospelosti premije.

U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

Ugovarač osiguranja ima pravo da u roku od 14 dana od početka osiguranja odustane od ugovora bez ikakvih posledica pod uslovom da se u tom periodu nije desio štetni događaj za koji je Osiguravač platio štetu.

### Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Pismena ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana kada je ponuda dospela Osiguravaču. Ako Osiguravač u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, smatraće se da je prihvatio ponudu i da je ugovor zaključen. U tom slučaju ugovor se smatra zaključenim kad je ponuda dospela Osiguravaču.

Ukoliko se ugovor o osiguranju zaključuje na osnovu pismene ponude koju Osiguravač nije odbio u skladu sa prethodnim stavom, potpis ponudioća / Ugovarača osiguranja na ponudi osiguranja smatraće se potpisom na polisi.

Ako Osiguravač povodom primljene ponude zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema ponude smatraće se dan kad Osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu, odnosno kad bude obavešten o prihvatanju njihovih uslova.

### Način i rok za podnošenje odštetnog zahteva i ostvarivanje prava na naknadu po osnovu osiguranja

Osiguranici, ugovarači, korisnici osiguranja svoja prava na naknadu po osnovu polisa odgovornosti ostvaruju podnošenjem zahteva i to:

putem telefona pozivanjem Kontakt centra UNIQA osiguranja na broj 011/20-24100, putem elektronske pošte slanjem mejla na adresu info.stete@uniqa.rs, putem telefaksa 011/20-24-142 ili pošte, neposredno nadležnoj službi u sedištu Društva.

Kada nastane osigurani slučaj po osnovu kog se traži naknada iz osiguranja Osiguranik je dužan da odmah po nastupanju osiguranog slučaja bez odlaganja obavesti Osiguravača o nastanku štetnog događaja, a najkasnije u roku od tri dana od njegovog nastupanja, odnosno saznanja o nastupanju.

Kada se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan da isplati naknadu u roku od 14 (četnaest) dana od dana kompletiranja dokumentacije i kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

Potraživanja ugovarača osiguranja, odnosno trećeg lica iz ugovora o osiguranju zastarevaju za tri godina računajući od prvog dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ako zainteresovano lice dokaže da do isteka pomenutog roka nije znalo da se osigurani slučaj dogodio, zastarevanje počinje od dana kad je za to saznalo, s tim da u svakom slučaju potraživanje zastareva za pet godina počev od dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo.

Po isteku 14 (četnaest) dana od prijave štete, ukoliko ne bude utvrđen iznos obaveze, Osiguravač je dužan da na zahtev ovlašćenog lica, isplati iznos nespornog dela svoje obaveze na ime akontacije.

Ukoliko je ugovorom o osiguranju predviđeno da Osiguranik sâm snosi jedan deo štete (franšiza), a osnovica za obračun naknade iz osiguranja iznosi manje od ugovorene franšize, Osiguraniku se ne isplaćuje naknada iz osiguranja tj. Osiguravač nema nikakvu obavezu u pogledu isplate naknade iz osiguranja.

#### **Način zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja**

Korisnik usluga osiguranja\*, ukoliko je nezadovoljan pružanjem usluga osiguranja, može podneti prigovor (lično, preko zastupnika odnosno punomoćnika) Osiguravaču u pisanoj formi:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA;
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd
- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs
- Putem telefaksa 011/20-24-131.

Prigovor se podnosi isključivo pisanim putem, stoga UNIQA osiguranje nije u obavezi da razmatra usmene prigovore, već da podnosioca prigovora uputi na podnošenje prigovora pisanim putem.

Prigovor treba da sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- Ime, prezime i adresu podnosioca prigovora ako je reč o fizičkom licu, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- Razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- Dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- Datum podnošenja prigovora;
- Potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- Punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Prigovor se podnosi usled nezadovoljstva podnosioca postupanjem ili odlučivanjem UNIQA osiguranja u vezi sa ugovorom o osiguranju ili zbog povrede prava radom UNIQA osiguranja ili zastupnika.

UNIQA je u obavezi da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, navedeni rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu će UNIQA pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja. Podnosilac zahteva ima pravo da bude obavešten o toku postupka po prigovoru o čemu smo dužni da ga obavestimo na njegov zahtev i to:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA;
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd;
- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs
- Putem telefona i telefaksa 011/20-24-131.

\*Pod korisnikom usluga osiguranja podrazumeva se osiguranik/ugovarač osiguranja/korisnik osiguranja kao i treće oštećeno lice.

#### **Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje, kao i o načinu zaštite njegovih prava i interesa kod tog organa.**

Nezadovoljan odlukom po prigovoru, korisnik usluge osiguranja može na rad društva za osiguranje podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, koji se odnosi na zaštitu njegovih prava i interesa kao korisnika usluge osiguranja.

Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pisanoj formi, na adresu Kralja Petra 12, 11000 Beograd ili elektronskom poštom na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs. Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen.

Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio Osiguravaču, odgovor Osiguravača i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti.

Sve dodatne informacije i pojašnjenja možete pronaći na našem sajtu [www.uniqa.rs](http://www.uniqa.rs), u poslovnim prostorijama UNIQA osiguranja ili pozivom na broj: 011/ 20 24 100.